

CASO DE ÉXITO APIUX

La Superintendencia de Servicios Sanitarios moderniza la formulación y ejecución de sus proyectos tecnológicos

 **APIUX**



¿Cómo se transforma digitalmente la Superintendencia de Servicios Sanitarios?

Bienvenido a Casos de éxito Apiux. Hoy te contaremos la historia de una institución pública chilena, que pasó de ver cómo algunos de sus proyectos tecnológicos tenían dificultades metodológicas, a obtener una guía para formular y ejecutar iniciativas dentro de una estrategia de Transformación Digital de altísimo valor.

En este documento te explicaremos cómo la consultoría boutique permite a las organizaciones (en especial al sector gobierno) hacer un diagnóstico de su estado en la formulación de proyectos y obtener una hoja de ruta personalizada para llevar su estrategia TI a otro nivel.

¡ACOMPÁÑANOS!



¿De qué institución estamos hablando?

La Superintendencia de Servicios Sanitarios (**en adelante SISS**) tiene la misión de normar y fiscalizar a las empresas sanitarias que abastecen de agua potable a todo el territorio chileno. Para lograrlo, trabaja con una División de Fiscalización que vigila a estas empresas. Lo hace por medio de sistemas, flujos de datos, gestión de documentos y comunicaciones entre diferentes oficinas a nivel nacional.



La SISS fue fundada en 1990

+30 años

de funcionamiento en Chile

EN EL AÑO 2021

tuvieron distribuidas

16

oficinas regionales en Chile

atendió

12

trámites de cara a usuarios

monitoreó

43

parámetros de calidad de agua

Para hacer una fiscalización más eficiente, se requiere soporte del Área de Información y Tecnología. Con esto en mente, entenderemos más fácil por qué **era necesaria una consultoría boutique que le permitiera a la SISS mejorar su formulación y ejecución de proyectos TI.**

PROBLEMA

Sin metodología y estrategia es imposible innovar

La División de Fiscalización y el Área de Información y Tecnologías de la SISS están en constante interacción para impulsar iniciativas tecnológicas que les permitan mejorar su gestión.

Sin embargo, la formulación y ejecución de proyectos TI entre estas áreas no eran satisfactorias. Estos son algunos de los problemas que se presentaban.

¿Te suenan conocidos?



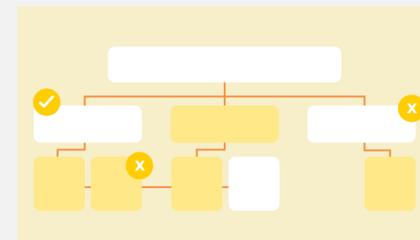
La SISS tuvo dos consultorías previas con otras instituciones buscando una solución, pero ninguna abordó las prácticas metodológicas con anterioridad.



Las metodologías de trabajo usadas en la gestión de proyectos no funcionaban adecuadamente, y por lo tanto, muchas iniciativas se quedaban estancadas en la fase de ejecución.



Faltaba un plan de acción estratégico de Transformación Digital. Es decir, se hacían muchas iniciativas aisladas, pero ninguna dentro de una formulación estratégica.



Al igual que en muchas instituciones, la cultura organizacional tendía a frenar el cambio y la innovación.



La Unidad de Proyectos Tecnológicos tenía brechas tecnológicas que no le permitían dar respuesta a los requerimientos de la División de Fiscalización.

¡Se acaba el tiempo para implementar la Ley de Transformación Digital!

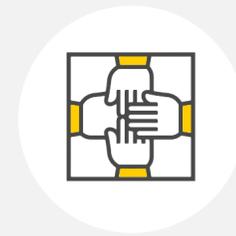
No formular y ejecutar proyectos TI con éxito estaba dejando a la SISS rezagada frente a la digitalización que viven las instituciones públicas en Chile, con la necesidad de implementar la

Ley 21.180 de Transformación Digital

del Estado antes del 2023.

Esta Ley busca, principalmente, **que las instituciones públicas eliminen filas y papel de sus operaciones.** Por esta razón es clave que el sector gobierno tenga una **metodología y formulación de proyectos tecnológicos** de alto nivel, y que esto le permita cumplir con la Ley 21.180 en los plazos indicados y con la mayor calidad posible.

El desafío más importante de Apiux y la SISS en este proyecto era proponer mejoras para brechas:



Culturales: Era necesario diagnosticar la relación entre la División de Fiscalización y el Área de Información y Tecnologías para determinar por qué los proyectos TI no estaban funcionando.



Metodológicas: Entender cómo se estaban formulando y gestionando los proyectos, y proponer una metodología moderna con un marco de trabajo ajustado a las necesidades de la SISS.



Técnicas: Identificar las herramientas tecnológicas que usaba el área de proyectos TI y recomendar actualizaciones, nuevas plataformas y migraciones a sistemas modernos.



“Los mismos sistemas de software usados en la SISS los bloqueaba para dar soluciones rápidas y ágiles a las áreas de negocio”, **Fernando Ulloa Esparza, Consultor Senior en el proyecto SISS - Apiux**

Consultoría boutique: Entendemos tu necesidad y te damos la guía para actuar

En palabras de Christian Stadler, profesor de gestión estratégica, la consultoría boutique se ajusta a lo que los tiempos post pandemia exigen: **agilidad y acción.**

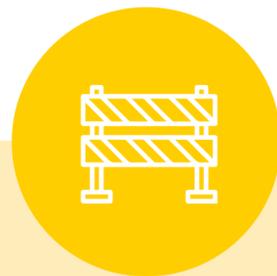
Por eso en Apiux desarrollamos un proyecto a **cuatro meses**, compuesto por un equipo de **consultores senior**, que le permitió tener a la SISS obtener un diagnóstico y también las herramientas para cambiar la dirección de sus proyectos.

La solución entregada se dividió en las siguientes etapas:



Diagnóstico general:

Procesos de entrevistas con más de 20 funcionarios de la SISS, en aras de entender la raíz del problema.



Identificación de brechas:

Nuestro equipo técnico de alto nivel estuvo inmerso en las herramientas tecnológicas que usan las áreas involucradas en el problema.



Propuesta técnica:

Conociendo las necesidades de la SISS, se recomendaron herramientas tecnológicas de última generación.



Formulación estratégica:

La gestión empresarial enseña que no existe una estrategia sin un análisis FODA, en el cual se detectaron riesgos para la SISS y se identificaron las metodologías para formular y ejecutar proyectos que funcionaría para sus necesidades.



Plan de Transformación Digital:

Teniendo en cuenta toda la información recolectada previamente, Apiux y la SISS tuvieron las herramientas para crear un calendario de iniciativas priorizadas y una hoja de ruta de proyectos TI a dos años.

¿Cómo implementar metodologías ágiles en el sector público?

Sabemos lo que estás pensando: La mayoría de consultorías te indican lo mal que estás trabajando, pero no te dan las herramientas para cambiar esa dirección. Con Apiux sucede lo contrario, por eso en los cuatro meses de duración de este proyecto

tuvimos cinco resultados a destacar:

Cuatro meses, duración del proyecto

Entregable 1:

ANTES



La SISS no sabía por qué su formulación y ejecución de proyectos TI no era satisfactoria.

DESPUÉS



Diagnóstico: Se detectó que la raíz del problema era transversal a la organización. La cultura organizacional estaba muy centrada en la visión tradicional que prioriza los títulos profesionales sobre el talento de las personas. Esto se convertía en un obstáculo para implementar metodologías ágiles de formulación y ejecución de proyectos.

RESULTADOS

Entregable 2:

ANTES



La SISS cuenta con distintos sistemas y productos tecnológicos que, si bien aportan a la gestión, no tienen una visión alineada con la estrategia de Transformación Digital de gobierno digital.

DESPUÉS



Se identificó que la mayor problemática era la falta de herramientas y su uso extendido, para el análisis de datos y toma de decisiones. Así mismo, se identificó la carencia de herramientas que permitan el control de tiempos y trazabilidad de los procesos de información. Por último, se destacó que si bien cuentan con productos interesantes a nivel tecnológico, muchos de estos ya son productos obsoletos que es necesario actualizar.

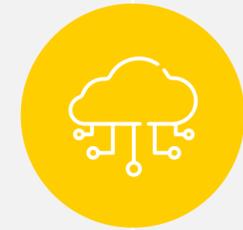
Entregable 3:

ANTES



Se resumieron los distintos ejes de acción respecto al punto de vista tecnológico recabados en el informe 2.

DESPUÉS



Se hicieron recomendaciones, algunas orientadas a tecnologías Cloud, que permitirán a la SISS resolver sus problemas de obsolescencia tecnológica y permitir una escalabilidad y crecimiento sostenido en el tiempo.

Entregables 4:

El informe 4 entregó una pauta metodológica que cubría dos puntos principales:

- 1 Una metodología para la formulación de proyectos tecnológicos
- 2 Un marco de trabajo para la ejecución de proyectos tecnológicos.

Adicionalmente, como había que desarrollar el mindset ágil, se impartió un entrenamiento de SCRUM y se desarrollaron talleres de facilitación. Se capacitó a un total de 20 personas en un periodo de 16 horas divididas en 4 sesiones de trabajo colaborativo.

Entregable 5:

Por último, desarrollamos un roadmap de implementación, que tenía como objetivo iluminar el camino respecto a la incorporación de nuevas tecnologías, realizando una estimación de tiempo de implementación, sugiriendo por cada ítem si se debería hacer con recursos internos o externos.

Finalmente, indicamos un presupuesto estimado.

El roadmap fue un plan de desarrollo **para los próximos 18 meses.** Se espera que después de su implementación la SISS debería contar con tecnologías de vanguardia respecto al procesamiento de información y plataformas más tolerantes a fallos, garantizando una continuidad operacional óptima.

Agile Inception

Metodologías implementadas

Nuestra misión es impulsar la evolución digital para que las organizaciones de todo el mundo mejoren sus procesos. Tenemos más de 90 casos de éxito en el sector gobierno y somos líderes en ayudar a las instituciones públicas chilenas a implementar la Ley de Transformación Digital.

SCRUM

¿Te interesan las metodologías ágiles?

Revisa nuestra capacitación gratuita en nuestro canal de YouTube



•  Apiux Tecnología



SI QUIERES CONOCER MÁS DETALLES SOBRE ESTA SOLUCIÓN, NO DUDES EN ESCRIBIRNOS
MARKETING@API-UX.COM



Monseñor Sótero Sanz 100, Providencia - Santiago de Chile
Tel. +56 232445000 - Correo: marketing@api-ux.com